Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

Arrêté du 4 juin 2010 fixant les normes et la procédure de classement des résidences de tourisme

NOR : *ECEI1012839A*

Le secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation,

Vu le code du tourisme ;

Vu l'avis de la commission de l'hébergement touristique marchand en date du 25 mars 2010,

Arrête :

Art. 1er. – Le tableau de classement homologué mentionné à l'article D. 321-3 du code du tourisme figure en annexe I du présent arrêté.

Art. 2. – L'exploitant d'une résidence de tourisme qui souhaite obtenir le classement de son établissement s'adresse à un organisme évaluateur accrédité en application de l'article L. 321-1 du code du tourisme et qui figure sur une liste rendue publique gratuitement sur le site internet de l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du même code.

L'exploitant transmet à l'organisme évaluateur un prédiagnostic conforme au modèle figurant en annexe II du présent arrêté.

Lorsqu'un changement dans le statut de l'accréditation intervient (suspension, non-renouvellement, résiliation ou retrait), le Comité français d'accréditation (COFRAC) ou tout organisme européen équivalent mentionné à l'article L. 321-1 du code du tourisme en informe dans les meilleurs délais l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du même code.

Art. 3. – Pour effectuer la visite de contrôle en vue du classement d'une résidence de tourisme, l'organisme évaluateur doit être accrédité selon la norme NF EN ISO/CEI 17020 portant sur les critères généraux pour le fonctionnement de différents organismes procédant à l'inspection, dans les conditions fixées par les annexes A ou C de la norme précitée et selon le programme d'accréditation pour la réalisation des inspections de classement des résidences de tourisme publié par le Comité français d'accréditation (COFRAC).

L'organisme évaluateur établit le certificat de visite qui comprend :

- le rapport de contrôle mentionné au *a* de l'article D. 321-5 du code du tourisme, conforme au modèle homologué par le présent arrêté, qui figure en annexe III ;
- la grille de contrôle mentionnée au *b* de l'article D. 321-5 du même code, conforme au modèle homologué par le présent arrêté, qui figure en annexe IV.

L'organisme évaluateur se conforme obligatoirement au guide de contrôle du tableau de classement des résidences de tourisme publié sur le site internet de l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme.

Art. 4. – La décision de classement indique le nom, l'adresse, le numéro SIRET de la résidence, la catégorie de son classement et sa capacité exprimée en nombre de personnes susceptibles d'être accueillies.

Art. 5. – La liste des résidences de tourisme, diffusée gratuitement sur le site internet de l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme, comporte les indications suivantes :

- le nom de l'établissement ;
- les coordonnées postales ;
- le cas échéant, le courriel et l'adresse du site internet ;
- les coordonnées téléphoniques ;
- la capacité de l'établissement (nombre de personnes susceptibles d'êtres accueillies) ;
- le nombre d'étoiles ;
- la date d'attribution du classement.

Art. 6. – L'arrêté du 14 février 1986 modifié fixant les normes et la procédure de classement des hôtels et résidences de tourisme en ce qui concerne les dispositions relatives aux résidences de tourisme, y compris son annexe II, est abrogé.

Art. 7. – Le présent arrêté entre en vigueur le 1er juillet 2010.

Art. 8. – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 4 juin 2010.

HERVÉ NOVELLI

ANNEXES

ANNEXE I

TABLEAU DE CLASSEMENT DES RÉSIDENCES DE TOURISME

A. Mode d'emploi du tableau de classement des résidences de tourisme en cinq catégories de 1 à 5 étoiles

a) Les critères de classement sont classés en trois chapitres « Equipements », « Service au client », « Accessibilité et développement durable » ;
b) La colonne « statut du critère » se réfère au caractère obligatoire ou à la carte de chaque critère.
Les critères obligatoires sont notés d'un X.
Les critères à la carte sont notés d'un O.
Les cases identifiées par NA ne doivent pas être prises en compte pour le critère et la catégorie concernés ;
c) A chaque critère correspond un nombre de points apparaissant dans la colonne « Points ».
Pour être classé dans une catégorie donnée, une résidence doit respecter au minimum un total de points résultant de l'addition de :

1. Points correspondant à des critères obligatoires :

	CATEGORIE				
	1*	**2***	**3***	**4***	**5***
Nombre de points de critères obligatoires à atteindre *(NB.)*	177	191	217	243	273

Nota. – 95 % au moins de ces points doivent être atteints. Les 5 % maximum de points non atteints doivent être compensés par trois fois plus de points résultant de critères à la carte. Ces critères à la carte compensatoires ne peuvent être les mêmes que ceux qui servent à calculer le nombre minimum de points à atteindre dans la catégorie des critères à la carte, indiqué au 2.

2. Points correspondant à des critères à la carte :

	CATEGORIE				
	1*	**2***	**3***	**4***	**5***
Nombre de points de critères à la carte à atteindre	41	55	80	98	109

B. Pré-requis pour le classement d'une résidence dans la catégorie « Résidence de tourisme »
Pour être classée « Résidence de tourisme » une résidence doit avoir une capacité d'accueil minimale de 100 lits (personnes susceptibles d'être accueillies).

C. Tableau de classement

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Chapitre 1 : Equipements									
1.1 Environnement extérieur de la résidence									
1	Existence de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de la résidence	X	2	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une telle signalétique.
2	Existence d'une enseigne	X	2	X	X	X	X	X	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une enseigne.
3	Parc ou jardin (au minimum 200 m2)	O	5	O	O	O	O	O	
4	Existence d'un éclairage approprié et en bon état	O	3	O	O	O	O	O	
5	Mise en valeur des bâtiments par des végétaux ou par éclairage	O	2	O	O	O	O	O	
6	La résidence de bord de mer est proche du littoral (- 800 m)	O	3	O	O	O	O	O	
7	La résidence de montagne est proche du départ des pistes ou en cœur de station	O	3	O	O	O	O	O	
8	La résidence urbaine est proche de centre(s) d'animation(s), lieux de spectacle(s), de commerces ou d'un transport public permettant un accès facile à l'ensemble de la ville	O	3	O	O	O	O	O	
9	La résidence implantée en zone rurale propose ou est proche d'activités de plein air Par exemple : randonnée, promenade, activité sportive, vélo, patrimoine architectural, patrimoine naturel (grotte, marais, etc.)	O	3	O	O	O	O	O	
10	Navette publique ou privée d'accès à la résidence ou sur place	O	3	O	O	O	O	O	
1.2 Intérieurs & Parties communes									
Hall de réception									
11	Entrée indépendante, avec réception et salon d'animation ou autres salons, jusqu'à 200 lits, au moins	X	2	20 m² : X	30 m² : X	60 m² : X	100 m² : X	120m² : X	
12	A chaque tranche supplémentaire de 200 lits, ces surfaces doivent être augmentées d'au moins 10 m² pour chaque catégorie de résidence de tourisme	X	2	X	X	X	X	X	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
13	Les conditions d'accès aux services supplémentaires offerts par l'établissement sont portées à la connaissance du client de manière écrite	X	2	X	X	X	X	X	
14	La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées	X	2	X	X	X	X	X	
15	Système de rafraichissement d'air	O	3	O	O	O	O	O	Hors ventilateur
Mise à disposition de matériel									
16	Mise à disposition d'équipements pour bébé : au moins chaise haute et lit pliant	X	2	X	X	NA	NA	NA	
17	Mise à disposition gratuite d'équipements pour bébé : chaise haute et lit pliant	X ou O	2	O	O	X	X	X	
Sanitaires communs									
18	Un équipement séparé (hommes/femmes)	X	2	X	X	X	X	X	
19	Présence d'un point d'eau et de savon pour se laver les mains avec moyen de séchage des mains	X	2	X	X	X	X	X	
20	Présence dans les sanitaires d'une tablette ou surface plane près du point d'eau ; d'une patère, d'une poubelle et d'un miroir	X ou O	1	O	O	X	X	X	
Equipement électrique des locaux communs									
21	Eclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs	X	1	X	X	X	X	X	
Téléphonie et communication									
22	Un moyen d'appel accessible aux clients de la résidence 24h/24 à la réception ou à proximité	X	1	X	X	X	X	X	
23	Accès Internet dans les parties communes (accueil et salons)	X ou O	3	O	O	X	X	X	Wifi, réseau ou tout équipement équivalent haut ou bas débit
24	Existence d'une salle équipée d'une télévision couleur	O	1	O	O	O	O	O	
1.3 Unité d'habitation (UH)									
Surface habitable minimale par unité d'habitation en m² (sanitaires et toilettes non compris) :									
25	Unité d'habitation pour deux personnes (coin cuisine compris)			10 m²	12 m²	15m²	18m²	20m²	
26	Chambre supplémentaire ou séjour			7 m²	8 m²	9 m²	10 m²	10 m²	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
27	Surface minimum exigée par lit supplémentaire, au-delà de deux (maximum trois lits supplémentaires par pièce d'habitation) (1)			+ 3 m²	+ 3 m²	+ 3 m²	+ 3 m²	+ 3 m²	(1) Au-delà des deux premières personnes mentionnées pour le studio et/ou la chambre supplémentaire.
28	Surface totale globalisée minimum de l'unité d'habitation conforme (2)	X	5	X	X	X	X	X	(2) Dans le cas de local d'habitation comportant plusieurs pièces, les surfaces habitables requises peuvent être réparties différemment par pièce, dès lors que la somme des surfaces minimales est respectée.
29	Surface totale UH majorée (bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface d'UH hors sanitaire) (de 1 à 5 points)	O	5	O	O	O	O	O	
30	Surface minimale de(s) chambre(s) supplémentaire(s) : 7 m²	X ou O	4	O	O	O	O	X	
31	Unité d'habitation avec balcon ou loggia (3 m² minimum) ou terrasse privée (5 m² minimum)	O	4	O	O	O	O	O	
Equipements électriques									
32	Les UH sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande	X ou O	2	O	O	X	X	X	
33	Télévision à écran plat dans toutes les UH équipées d'une télévision	X ou O	2	O	O	O	X	X	
34	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans toutes les UH équipées d'une télévision ou possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sports, culture, enfants…) dans toutes les unités d'habitation équipées d'une télévision	X ou O	2	O	O	O	X	X	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet
Literie									
35	Lits simples	X	2	80x190 X	80x190 X	80x190 X	80x190 X	90x190 X	
36	Lits doubles	X	2	140x190 X	140x190 X	140x190 X	160x190 X	160x190 X	
37	Matelas haute densité (densité > 30kg) ou équivalent	X	2	X	X	X	X	X	
38	Oreiller et couverture supplémentaire sur demande	X ou O	2	O	O	X	X	X	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Eclairage de l'unité d'habitation									
39	Eclairage général de l'UH en bon état de fonctionnement	X	1	X	X	X	X	X	
40	Au moins deux points lumineux (hors sanitaire) dans chaque pièce de l'UH	X ou O	2	O	O	X	X	X	
41	Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	X	2	X	X	X	X	X	
42	Liseuse en tête de lit	O	2	O	O	O	O	O	
43	Prise de courant libre dans l'UH	X	1	X	X	X	X	X	
44	Prise de courant libre supplémentaire près du lit	X ou O	2	O	O	X	X	X	
45	Interrupteur éclairage central de l'UH près du lit (va-et-vient)	X ou O	2	O	O	O	X	X	
Equipement mobilier de l'unité d'habitation									
46	Penderie linéaire (en cm) par UH, équipée de cintres non dépareillés	X	2	50	50	70	75	100	
				X	X	X	X	X	
47	Penderie fermée	X ou O	2	O	O	O	X	X	
48	Rayonnage linéaire (en cm) par chambre	X	2	50	70	90	110	140	
				X	X	X	X	X	
49	Présence d'une table et des assises correspondant à la capacité d'accueil de l'UH	X	2	X	X	X	X	X	
50	Présence dans l'espace salon, d'assises supplémentaires (canapé ou fauteuil)	X	1	X	X	X	X	X	Canapé convertible accepté
51	Miroir	X	1	X	X	X	X	X	En pied pour le 5*
Téléphonie et communication									
52	Téléphone dans chaque UH avec accès extérieur	X ou O	1	O	O	O	X	X	
53	UH équipées d'un accès internet	X ou O	3	O	O	O	O	X	Si la technique le permet
Equipements pour le confort des clients									
54	Système de rafraichissement d'air	X ou O	2	O	O	O	O	X	Système de rafraichissement d'air - Sauf exception justifiée par le climat et selon la saisonnalité
55	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc…) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc…) dans chaque pièce de sommeil	X	4	X	X	X	X	X	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
56	Fond sonore non dérangeant	X	1	X	X	X	X	X	Conforme au permis de construire et aux règles de construction pour les nouvelles résidences.
Cuisine ou coin cuisine									
57	Présence d'une cuisine ou d'un coin cuisine	X	5	X	X	X	X	X	
58	Equipement minimum : évier avec robinet mélangeur ou mitigeur, plaque de cuisson, réfrigérateur, placards	X	3	X	X	X	X	X	
59	Quantité de vaisselle de table minimum par personne (2 verres, 2 assiettes, 1 grande cuillère, 1 petite cuillère, 1 couteau, 1 fourchette) Vaisselle non dépareillée	X	2	X	X	X	X	X	
60	Equipement minimum pour la préparation des repas : 1 saladier, 1 plat allant au four, 2 casseroles, 1 poêle	X	2	X	X	X	X	X	
61	Une poubelle fermée	X	1	X	X	X	X	X	
62	Micro onde	X ou O	2	O	X	X	X	X	
63	Plaque de 3 ou 4 foyers à partir de 4 personnes	X ou O	2	O	O	O	X	X	
64	Four ou rôtissoire ou micro-ondes multifonctions grill	X ou O	3	O	O	X	X	X	
65	Eléments de confort au choix dans les 9 éléments suivants	X		2 éléments	3 éléments	4 éléments minimum	5 éléments minimum	7 éléments minimum	Les points aux choix ci-dessous sélectionnés pour valider ce critère ne sont pas comptabilisables dans les points à la carte.
			2	X	X	X	X	X	
66	Plaque vitrocéramique	O	2	O	O	O	O	O	
67	Lave-vaisselle à partir du 2 pièces	O	4	O	O	O	O	O	
68	Réfrigérateur avec compartiment 3*	O	3	O	O	O	O	O	
69	Réfrigérateur grande capacité (140l) pour les logements de 6 personnes et plus	O	4	O	O	O	O	O	
70	Cafetière	O	2	O	O	O	O	O	
71	Grille-pain	O	2	O	O	O	O	O	
72	Bouilloire	O	2	O	O	O	O	O	
73	Autocuiseur	O	2	O	O	O	O	O	
74	Hotte	O	2	O	O	O	O	O	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Sanitaires (salle d'eau & toilettes)									
75	Surface minimale des sanitaires en m²			1,5 m²	1,75 m²	1,75 m²	2 m²	2 m²	
	Surface minimale des sanitaires respectée	X	2	X	X	X	X	X	
Salle d'eau									
76	Présence d'une salle d'eau privative pour chaque logement	X	3	X	X	X	X	X	
77	Equipement minimum de la salle d'eau jusqu'à 6 personnes	X		1 lavabo & 1 douche ou 1 baignoire équipée d'une douche avec pare-douche (3)	1 lavabo & 1 douche ou 1 baignoire équipée d'une douche avec pare-douche (3)	1 lavabo & 1 douche ou 1 baignoire équipée d'une douche avec pare-douche (3)	1 lavabo & 1 baignoire équipée d'1 douche avec pare-douche ou 1 baignoire & 1 douche séparée (4)	1 lavabo & 1 baignoire équipée d'1 douche avec pare-douche ou 1 baignoire & 1 douche séparée	(3) Dans l'existant, rideau toléré en cas d'impossibilité technique (4) Dérogation pour mettre seulement des douches en studios et 2 pièces 4 étoiles accessibles aux personnes handicapées et pour valider les toilettes et sdb non séparées dans les logements handicapés
			3	X	X	X	X	X	
78	1 lavabo & 1 baignoire et 1 douche séparés à partir du 3 pièces pour les 4 & 5 étoiles	X ou O	3	O	O	O	X	X	
79	Une salle d'eau supplémentaire si plus de 6 personnes : au minimum 1 lavabo 1 douche ou 1 baignoire	X ou O	3	O	O	X	X	X	
Equipement des salles d'eau									
80	2 points lumineux dont 1 sur lavabo	X ou O	2	O	O	O	X	X	Il peut s'agir d'un bloc diffusant de la lumière positionné près du miroir
81	Salle de bain chauffée	X	2	X	X	X	X	X	Sauf si le climat ou la saisonnalité de l'établissement ne le justifie pas
82	1 prise de courant	X ou O	1	O	O	X	X	X	A proximité du miroir permettant de se raser et/ou de se sécher les cheveux
83	Patères	X	2	X	X	X	X	X	
84	Poubelle	X	1	X	X	X	X	X	
85	Robinet mitigeur ou mélangeur	X ou O	2	O	O	O	X	X	
86	Eléments de confort supplémentaire	X		2 éléments	3 éléments	3 éléments	4 éléments	4 éléments	Les points aux choix ci-dessous sélectionnés pour remplir ce critère ne sont pas comptabilisables dans les points à la carte.
			2	X	X	X	X	X	
87	Miroir de plus de 0,50 m ²	O	2	O	O	O	O	O	
88	Tablette sous miroir ou plan vasque	O	2	O	O	O	O	O	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
89	Miroir grossissant	O	2	O	O	O	O	O	
90	Espaces de rangement (hors tablette sous miroir)	O	2	O	O	O	O	O	
91	Sèche-cheveux	O	2	O	O	O	O	O	
92	Porte serviette chauffant	O	2	O	O	O	O	O	
Toilettes séparées de la salle de bains									
93	A partir d'une UH composée de 3 pièces	X ou O	2	O	O	X	X	X	(4) sauf dans les appartements accessibles aux personnes handicapées
94	A partir d'une UH composée de 2 pièces	X ou O	3	O	O	O	X	X	(4) sauf dans les appartements accessibles aux personnes handicapées
1. 4 Equipements spécifiques									
Locaux et équipements spécifiques									
95	Mise à disposition d'une buanderie réservée aux clients (lave-linge, sèche- linge, table et fer à repasser)	O	3	O	O	O	O	O	
Autres équipements									
96	Existence d'un parking extérieur	O	3	O	O	O	O	O	
97	Existence d'un parking couvert	O	5	O	O	O	O	O	
Equipement intérieur de divertissement									
98	Espace de jeux intérieur avec jeux de société et choix de jeux pour enfants	O	3	O	O	O	O	O	Pour les enfants : un choix de jeux pour tous âges jusqu'à 12 ans
Autres équipements									
99	Existence d'un espace de remise en forme (fitness)	O	3	O	O	O	O	O	
100	Existence d'un spa	O	4	O	O	O	O	O	
101	Existence d'une piscine extérieure	O	4	O	O	O	O	O	
102	Existence d'une piscine intérieure	O	4	O	O	O	O	O	
103	Existence d'une plage privée	O	2	O	O	O	O	O	
104	Existence d'un parc ou local pour vélos	O	3	O	O	O	O	O	
105	Existence de casiers à skis	O	3	O	O	O	O	O	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Consignes de sécurité									
106	Affichage visible des consignes de sécurité à chaque étage	X	5	X	X	X	X	X	
Ascenseurs									
107	2 niveaux (1 étage)	X ou O	5	O	O	O	O	X	
108	3 niveaux (2 étages)	X ou O	5	O	O	O	X	NA	
109	4 niveaux (3 étages)	X ou O	5	O	O	X	NA	NA	
110	5 niveaux (4 étages) ou plus	X ou O	5	O	X	NA	NA	NA	
111	2ème ascenseur	X ou O	5	O	O	O	O	X	
1.5 Propreté et état des installations & équipements									
112	Les extérieurs du bâtiment doivent être propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
113	L'ensemble des murs, plafonds, huisseries et ouvrants des espaces et sanitaires communs est propre et en bon état (hall de réception, bar, salle(s), salon(s) ; sièges, porte-revues, ascenseur, etc...)	X	5	X	X	X	X	X	
114	S'ils existent, les équipements et espaces supplémentaires (piscine, spa,...) sont propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	Points non applicables si l'équipement n'existe pas, le nombre de points obligatoire varie
115	Si le restaurant existe : - l'ensemble des murs, plafonds, huisseries et ouvrants du logement est propre et en bon état - mise en place des tables soignée : les assiettes, couverts, verres, nappes et serviettes sont propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	Restaurant à prendre en compte si l'exploitant est le même que celui de la résidence, si le restaurant est exploité par une société indépendante le critère devient non applicable Les tables doivent être propres et stables, les consommables doivent être propres (nappes et serviettes)
116	Dans l'UH : l'ensemble des murs, plafonds, huisseries et ouvrants du logement est propre et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
117	Dans l'UH : Les équipements mobiliers et équipements électriques sont propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
118	Dans l'UH : - Le linge de lit (draps, couverture, couvre lit, taie d'oreillers) est propre et en bon état; les oreillers ou traversins sont propres en bon état et protégés par des sous-taies amovibles - Matelas propres, en bon état, et protégés par des alèses ou housses amovibles.	X	5	X	X	X	X	X	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
119	Dans l'UH : Tous les équipements de la cuisine ou du coin cuisine sont propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
120	Dans l'UH : Tous les équipements de la salle d'eau sont propres et en bon état	X	5	X	X	X	X	X	
Chapitre 2 : Service au Client									
2. 1 Qualité et fiabilité de l'information client									
121	Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande	X	1	X	X	X	X	X	
122	Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix avec indication du niveau de classement	X ou O	2	O	X	X	X	X	
123	Support d'information commerciale dans une langue européenne	X ou O	1	O	X	X	X	X	
124	Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais	X ou O	2	O	O	O	X	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
125	Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais	X ou O	2	O	O	O	O	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
126	Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement	X	5	X	X	X	X	X	
127	Existence d'un site internet en 2 langues	X ou O	2	O	O	X	X	X	Dont la langue française
2.2 Traitement de la réservation									
128	La réservation numérique est possible	X ou O	5	O	O	O	O	X	
2.3 Réception et Accueil									
Présence minimale pour la réception et l'accueil									
129	Amplitude horaire d'ouverture journalière de l'accueil, hors jour d'arrivée et jour de repos	X	2	4	5	5	6	10	Possibilité de fermeture une journée par semaine
				X	X	X	X	X	
130	Majoration de l'amplitude minimale d'ouverture journalière de l'accueil	O	2	O	O	O	O	O	Au moins une heure supplémentaire

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
Compétences et services en réception									
131	L'affichage ou le dossier d'informations utiles aux clients (prix, horaires, cartes et menus) doit être parfaitement lisible et compréhensible, les documents sont propres et en bon état	X	3	X	X	X	X	X	
132	Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits au moins en une langue suivant la fréquentation de l'établissement	X	2	X	X	X	X	X	
133	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client	X	2	X	X	X	X	X	
134	Prise en charge des bagages sur demande du client	O	2	O	O	O	O	O	
135	Paiement par carte de crédit possible	X ou O	2	O	X	X	X	X	
136	Mise à disposition par tous moyens d'un questionnaire de satisfaction pour les clients	O	3	O	O	O	O	O	
137	Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement	X	5	X	X	X	X	X	
138	Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français	X ou O	2	O	X	X	X	X	
139	Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais	X ou O	3	O	O	O	X	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
140	Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais	X ou O	3	O	O	O	O	X	Les points se cumulent avec la ligne précédente
141	Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement soit par un panneau d'information, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client	X	3	X	X	X	X	X	
Services annexes									
142	Service de nettoyage des locaux d'habitation en fin de séjour en option	X	3	X	X	X	X	X	
143	Service de nettoyage des locaux d'habitation en fin de séjour gratuit	X ou O	3	O	O	O	O	X	
144	Nettoyage en option pendant la durée du séjour	X ou O	3	O	O	X	X	X	

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
145	Equipement nécessaire pour nettoyer les sols, l'équipement doit être adapté aux types de sols (ex: 1 seau et un balai brosse, un balai de lavage à frange avec seau et presse, aspirateur ou balai mécanique si moquette…)	X	2	X	X	X	X	X	
146	Fourniture du linge de lit et du linge de toilette	X	3	X	X	X	X	X	Le service est obligatoirement gratuit en 5*
147	Lits faits à l'arrivée des clients, linge de toilette fourni	X ou O	3	O	O	O	O	X	
148	Service de réservation d'activités extérieures	O	2	O	O	O	O	O	
149	Service de garderie pour enfants	O	3	O	O	O	O	O	
2.4 Service de restauration									
150	Service de restauration	O	4	O	O	O	O	O	
151	Présence de chaises hautes, rehausseurs	O	2	O	O	O	O	O	
152	Si existence d'un restaurant : horaires de services affichés à l'entrée du restaurant	X	2	X	X	X	X	X	Ce critère est non applicable si le restaurant n'existe pas
Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable									
3.1 Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite									
153	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web …)	X	2	X	X	X	X	X	
154	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	X	2	X	X	X	X	X	
155	Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	O	5	O	O	O	O	O	
156	Mise à disposition d'une boucle magnétique portative	O	2	O	O	O	O	O	
157	Mise à disposition d'un fauteuil roulant	O	2	O	O	O	O	O	
158	Cartes clés avec repères tactiles	O	2	O	O	O	O	O	
159	Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées	O	1	O	O	O	O	O	
160	Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches	O	1	O	O	O	O	O	
161	Installation de mains courantes dans tous les couloirs	O	1	O	O	O	O	O	Sauf risque d'entraver le bon fonctionnement des portes

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne "Précisions" du tableau)		Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
3.2 Environnement et Développement Durable									
162	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie	X	2	X	X	X	X	X	
163	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau	X	2	X	X	X	X	X	
164	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	X	2	X	X	X	X	X	
165	Sensibilisation des clients au respect des résidents vis-à-vis des nuisances sonores	O	2	O	O	O	O	O	
166	Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable	O	3	O	O	O	O	O	
167	Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable	O	3	O	O	O	O	O	
168	Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets	O	3	O	O	O	O	O	
169	Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie	X	2	X	X	X	X	X	
170	Mesure(s) complémentaire(s) de réduction d'énergie	O	5	O	O	O	O	O	1 point par mesure mise en place plafonné à 5 points
171	Mise en œuvre d'une mesure de réduction de consommation d'eau	X	2	X	X	X	X	X	
172	Mesure(s) complémentaire(s) de réduction de consommation d'eau	O	5	O	O	O	O	O	1 point par mesure mise en place plafonné à 5 points
173	Le tri sélectif des déchets est obligatoire	X	2	X	X	X	X	X	Si la commune l'a mis en place
174	Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement dans les parties communes	O	3	O	O	O	O	O	
175	Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique	O	2	O	O	O	O	O	

ANNEXE II
MODELE DE PREDIAGNOSTIC

Ce modèle homologué de prédiagnostic doit obligatoirement être transmis à l'organisme évaluateur accrédité lors de la commande de la visite d'inspection en vue de l'obtention du classement dans la catégorie souhaitée.
Il est recommandé à la résidence de tourisme de prendre plus particulièrement connaissance du tableau de classement des résidences de tourisme (annexe 1 du présent arrêté), du guide de contrôle, et de procéder à une simulation du nombre de points atteints pour la catégorie demandée.

Établissement : .....
Statut et forme juridique : .....
Adresse : .....
Code postal : ..... Ville : .....
Tél. : ..... Fax : .....
E-mail : .....
Site internet : .....
Numéro de SIRET : .....
Nom de l'exploitant : .....
Prénom de l'exploitant : .....
Nom du propriétaire du fond de commerce : .....

Nombre d'unités d'habitation : _____ Nombre de personnes susceptibles d'être accueillies : _____
Nombre de lits (nombre de personnes susceptibles d'être accueillies) : _____
Nombre de bâtiments : _____ Nombre d'étages par bâtiment : _____
Le nombre total d'appartements : _____ dont _____ % mis en location pour une durée minimale de 9 ans
Soit _____ lits
La gestion est assurée pour l'ensemble de la résidence de tourisme par une seule personne physique ou morale, liée par contrat de louage ou mandat aux copropriétaires ou associés des sociétés d'attribution : ☐ oui ☐ non

Classement actuel :	☐ Non classé ☐ 1* ☐ 2* ☐ 3* ☐ 4*
Catégorie de classement demandée :	☐ 1* ☐ 2* ☐ 3* ☐ 4* ☐ 5*

1. Equipements

Environnement extérieur de la résidence

Description des abords de la résidence :
☐ Présence de signalétique (entrée, parking, accueil etc...) (c.1)
☐ Présence d'une enseigne (c.2)
☐ Parc ou jardin (c.3) ☐ Surface du parc ou du jardin en m^2 _____ (c.3)
☐ Existence d'un éclairage approprié (c.4) :
Type de mise en valeur des bâtiments (c.5) : ☐ éclairage ☐ végétaux ☐ Autre, préciser : _____
☐ Résidence proche du littoral (- 800 m) (c.6)
☐ Résidence proche du départ des pistes ou en cœur de station (c.7)
Résidence proche de (c.8) : ☐ centre(s) d'animation(s) ☐ lieux de spectacle(s) ☐ de commerces
☐ d'un transport public permettant un accès facile à l'ensemble de la ville
La résidence implantée en zone rurale propose ou est proche d'activités de plein air (c.9) : ☐ randonnée
☐ promenade ☐ activité sportive ☐ vélo ☐ patrimoine architectural ☐ patrimoine naturel (grotte, marais, etc....)
Existence d'une navette (c.10) : ☐ d'accès à la résidence ☐ sur place
☐ navette publique ☐ navette privée

Intérieurs et parties communes

Hall de réception

Description des espaces communs (c. 11) :

☐ Hall de réception ☐ Salon d'animation ☐ Autres salons; nombre : _____

Surface des espaces communs en m^2 :

	1*	2*	3*	4*	5*
Jusqu'à 201 lits (c.11)	20	30	60	100	120
De 201 à 400 lits (c.12)	30	40	70	110	130
De 401 à 600 lits (c.12)	40	50	80	120	140
De 601 à 800 lits (c.12)	50	60	90	130	150
De 801 à 1000 lits (c.12)	60	70	100	140	160

	Surface déclarée
Hall d'accueil	
Salon(s)	
Total	

Comment sont présentées les conditions d'accès aux services proposés par l'établissement? (c.13)

☐ Affichage dans les espaces communs

☐ Livret d'accueil donné à la réception ou disponible dans les unités d'habitation

☐ Autres, préciser : _____

☐ Système de rafraichissement d'air (c.15) :

☐ Climatisation ☐ puits canadien ☐ persiennes ☐ Autre, préciser : _____

Mise à disposition de matériel

☐ Mise à disposition d'équipements pour bébé : au moins chaise haute et lit pliant (gratuit en 5 étoiles) (c.16 & 17)

Sanitaires communs

☐ Equipement séparé (hommes/femmes) (c.18)

☐ Point d'eau et savon pour se laver les mains (c.19)

☐ Moyen de séchage des mains (c.19)

☐ Patère (c.19)

☐ Poubelle (c.19)

☐ Tablette ou surface plane près du point d'eau (c.19)

☐ Miroir (c.19)

Equipement électrique des locaux communs

Eclairage en bon état de fonctionnement (c.21) : ☐ dans les couloirs ☐ dégagements ☐ locaux communs

Téléphonie et communication

☐ Moyen d'appel à disposition 24 heures sur 24 à la réception ou à proximité (-100m à partir de la réception) (c.22)

☐ Accès internet dans les parties communes (accueil et salons) (c.23) :

Si oui préciser : ☐ wifi ☐ adsl ☐ Autres, préciser : _____

☐ Salle équipée d'une télévision couleur (c.24)

Unité d'habitation

Surface habitable minimale par unité d'habitation en m² (sanitaires et toilettes non compris) :

Nombre d'unité d'habitation : _____ Nombre de types d'unités d'habitation : _____
Nom et description des types des unités d'habitation (studio, appartement 2 personnes, appartement 3 personnes…) à compléter dans le tableau suivant :

Type d'unité d'habitation	Nb. d'UH	Séjour en m2	Surface de la chambre sup. en m2	Surface de la 2ème chambre sup. en m2	Surface de la 3ème chambre sup. en m2	Surface de la 4ème chambre sup. en m2	Surface des sanitaires (c.72)	Surface totale Globalisée (c.25)
à compléter								
à compléter								
à compléter								
à compléter								
à compléter								
à compléter								
à compléter								
à compléter								
à compléter								

☐ Surface totale majorée (1 pt par tranche de 10% de surface d'UH hors sanitaires) (c.26) Nb de points :_____

☐ Surface minimale de la chambre ou des chambres supplémentaires de 7 m² en 5 étoiles (c.27)

Unité d'habitation avec : ☐ balcon ou loggia (3 m²) ☐ Terrasse privée (5 m²) (c.28)

Equipements électriques

☐ Les UH sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande (c.29)

☐ Télévision à écran plat dans toutes les UH équipées d'une télévision (c.30)

☐ Possibilité d'accéder à des chaînes internationales ou à des chaînes thématiques dans toutes les UH équipées d'une télévision (c.31)

Literie

☐ Dimension des lits simples (en cm) (c.32) :

Etoiles	Dimensions
1 - 2 - 3 - 4	80x190
5	90x190

☐ Dimension des lits doubles (en cm) (c.33) :

Etoiles	Dimensions
1 – 2 - 3	140x190
4 - 5	160x190

☐ Matelas haute densité (densité > 30kg) (c.34) ☐ Autre, préciser : _____

☐ Oreiller supplémentaire sur demande (c.35) ☐ Couverture supplémentaire sur demande (c.35)

Remarques éventuelles :

Eclairage de l'unité d'habitation

☐ Eclairage général de l'UH en bon état de fonctionnement (c.36)
☐ Au moins deux points lumineux (hors sanitaire) dans chaque pièce de l'UH (c.37)
☐ Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant (c.38) ☐ Liseuse en tête de lit (c.39)
☐ Prise de courant libre dans l'UH (c.40) ☐ Prise de courant libre supplémentaire près du lit (c.41)
☐ Interrupteur éclairage central de l'UH près du lit (Va et vient) (c.42)

Equipement mobilier de l'unité d'habitation

☐ Penderie linéaire (en cm) par UH, équipé de cintres non dépareillés (c.43) :

1*	2*	3*	4*	5*
50	50	70	75	100

☐ Penderie ou système équivalent (c.44) : ☐ fermée ☐ ouverte
☐ Rayonnage linéaire (en cm) par chambre (c.45) :

1*	2*	3*	4*	5*
50	70	90	110	140

☐ Présence d'une table et des assises correspondant à la capacité d'accueil de l'UH (c.46)
☐ Présence dans l'espace salon d'assises supplémentaires (c.47) ☐ Miroir (en pied pour le 5*) (c.48)

Téléphonie et communication

☐ Téléphone avec accès extérieur dans chaque UH (c.49)

☐ Toutes UH équipées d'un accès internet (c.50)

☐ par wifi ☐ par adsl ☐ par connexion bas débit

Disposez-vous d'une impossibilité technique pour proposer internet dans votre établissement ?

☐ Oui ☐ Non Si oui, laquelle ?

Equipement pour le confort des clients

☐ Système de rafraichissement d'air (c.51) :

☐ Climatisation ☐ puits canadien ☐ persiennes ☐ Autre, préciser : _____

_____

☐ Cas particulier justifiée par le climat et/ou la saisonnalité de l'établissement (c.51)

☐ Système d'occultation proposé dans chaque pièce de sommeil (c52) :

☐ Volets roulants ☐ Persiennes ☐ Doubles rideaux ☐ Autre, préciser : _____

_____

☐ Précautions techniques prises pour assurer le confort acoustique (c.53) :

☐ Joints isophoniques ☐ seuils suisses ☐ double vitrage ☐ Autre, préciser : _____

_____

Cuisine ou coin cuisine

☐ l'UH dispose d'une cuisine ou d'un coin cuisine (c.54)
Chaque cuisine ou coin cuisine équipé(e) au minimum de (c.55) :
☐ 1 évier avec robinet mélangeur ou mitigeur ☐ une plaque de cuisson ☐ un réfrigérateur ☐ des placards
La quantité de vaisselle de table non dépareillée minimum par personne (c.56) :
☐ 2 verres ☐ 2 assiettes ☐ 1 grande cuillère ☐ 1 petite cuillère ☐1 couteau ☐ 1 fourchette
Equipement minimum pour la préparation des repas (c.57) :
☐ 1 saladier ☐ 1 plat allant au four ☐ 2 casseroles ☐ 1 poêle
☐ 1 poubelle fermée (c.58)
☐ Micro-onde (c.59) ☐ Plaque de 3 ou 4 foyers à partir de 4 personnes (c.60)
☐ Four ou rôtissoire ou micro-ondes multifonctions grill (c.61)

Eléments de confort au choix dans les 9 éléments suivants (c.62) :
Nb éléments minimum :

1*	2*	3*	4*	5*
2	3	4	4	4

☐ Plaque vitrocéramique (c.63) ☐ Lave-vaisselle à partir du 2 pièces (c.64)

☐ Réfrigérateur avec compartiment 3* (c.65)

☐ Réfrigérateur grande capacité (140l) pour les logements de 6 personnes et plus (c.66)

☐ Cafetière (c.67) ☐ Grille-pain (c.68) ☐ Bouilloire (c.69) ☐ Autocuiseur (c.70) ☐ Hotte (c.71)

Surface minimale des sanitaires (salle d'eau & toilettes) en m²

1*	2*	3*	4*	5*
1,5	1,75	1,75	2	2

Surface minimale des sanitaires (c.72) : Voir tableau des surfaces ci-dessus

Salle d'eau

☐ Salle d'eau privative pour chaque unité d'habitation (c73)
Equipement de la salle d'eau jusqu'à 6 personnes (c.74) :
☐ 1, 2 & 3 étoiles : 1 lavabo & 1 douche ou 1 baignoire équipée d'une douche avec pare-douche

☐ 4 & 5 étoiles : 1 lavabo & 1 baignoire équipée d'1 douche avec pare-douche ou 1 baignoire & 1 douche séparée

☐ A partir du 3 pièces pour les 4 & 5 étoiles : 1 lavabo & 1 baignoire ☐ 1 douche séparées (c.75)

☐ Une salle d'eau supplémentaire si plus de 6 personnes (1 lavabo et 1 douche ou 1 baignoire) (c.76)

Equipements des salles d'eau

☐ Présence de 2 points lumineux dont 1 sur lavabo (c77) ☐ Salle de bain chauffée (c.78)

☐ Présence d'1 prise de courant (c79) ☐ Patères (c.80) ☐ Poubelle (c.81)

☐ Robinet mitigeur ou mélangeur (c.82)

Eléments de confort supplémentaire :

1*	2*	3*	4*	5*
2	3	3	4	4

☐ Miroir de plus de 0,50 m ² (c.84) ☐ Tablette sous miroir ou plan vasque (c.85)

☐ Miroir grossissant (c.86) ☐ Sèche-cheveux (c.88) ☐ Porte serviette chauffant (c.89)

☐ Espaces de rangement (hors tablette sous miroir) (c.87)

Toilettes séparées de la salle de bains

☐ à partir d'une UH composée de 3 pièces (c.90) ☐ à partir d'une UH composée de 2 pièces (c.91)

Equipements spécifiques

Locaux et équipements spécifiques

☐ Buanderie réservée aux clients (c.92) ☐ Lave-linge (c.92) ☐ Sèche- linge (c.92)

☐ Table à repasser (c.92) ☐ fer à repasser (c.92)

Stationnement

☐ Parking extérieur (c.93) ☐ Parking couvert (c.94)

Equipement intérieur de divertissement

☐ Espace de jeux intérieur avec jeux de société et choix de jeux pour enfants (c.95)

Autres équipements

☐ Espace de remise en forme (fitness center) (c.96) ☐ Spa (c.97) ☐ Piscine extérieure (c.98)

☐ Piscine intérieure (c.99) ☐ Plage privée (c.100) ☐ Parc pour vélos (c.101) ☐ Local pour vélos (c.101)

☐ Casiers à skis (c102)

Sécurité

☐ Affichage des consignes de sécurité visible à chaque étage (c.103)

Ascenseurs

Nombre de bâtiments de plus de 30 UH : _____ Nombre d'ascenseurs par bâtiment : _____

	Nb. d'étage(s)	Ascenseur	Validation du (des) critère(s)
- Bâtiment 1 :			☐ 104 ☐ 105 ☐ 106 ☐ 107
- Bâtiment 2 :			☐ 104 ☐ 105 ☐ 106 ☐ 107
- Bâtiment 3 :			☐ 104 ☐ 105 ☐ 106 ☐ 107
- Bâtiment xx :			☐ 104 ☐ 105 ☐ 106 ☐ 107

☐ Présence d'un 2ème ascenseur en 5 étoiles (c.108)

2. Service au client

Qualité et fiabilité de l'information client

☐ Le tableau de classement ou son résumé est disponible sur demande dans l'établissement (c.118)

☐ Support d'information commerciale au choix avec indication du niveau de classement (c.119)

☐ Support d'information commerciale dans une langue européenne (c.120)

☐ Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais (c.121)

☐ Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais (c.122)

Langues proposées par ce support : ☐ F ☐ GB ☐ D ☐ I ☐ E ☐ NL ☐ Port ☐ Russe ☐ Chinois ☐ Jap ☐ Arabe ☐ Autre(s), préciser : _____

☐ Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement (c.123)

☐ Existence d'un site internet en 2 langues : ☐ F ☐ GB ☐ D ☐ I ☐ E ☐ NL ☐ Port ☐ Russe ☐ Chinois ☐ Jap ☐ Arabe ☐ Autre(s), préciser :

_____

Traitement de la réservation

☐ Réservation numérique possible (c.125)

Réception et accueil

Présence pour l'accueil : En heure

1*	2*	3*	4*	5*
4	5	5	6	10

☐ Amplitude horaire d'ouverture journalière de l'accueil, hors jour d'arrivée et jour de repos (c.126), préciser :

☐ Amplitude horaire d'ouverture journalière de l'accueil majorée ; préciser (c.127) : _____

Compétences et services en réception

☐ Affichage ou dossier d'informations utiles aux clients (prix, horaires, cartes et menus) (c.128) :

☐ Informations parfaitement lisibles (c.128) • Informations compréhensibles (c.128)

☐ Documents sont propres et en bon état (c.128)

☐ Traduction des supports d'information existant dans l'établissement en une langue étrangère au moins suivant la fréquentation de l'établissement (c.129)

☐ Information sur l'offre touristique locale accessible et disponible pour le client (c.130)

☐ Prise en charge des bagages sur demande du client (c.131)

☐ Paiement par carte de crédit (c.132)

☐ Questionnaire de satisfaction pour les clients (c.133)

☐ Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement (c.134)

☐ Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français (c.135)

☐ Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais (c.136)

☐ Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais (c.137)

Langues pratiquées par le personnel : ☐ F ☐ GB ☐ D ☐ I ☐ E ☐ NL ☐ Port ☐ Russe ☐ Chinois ☐ Jap ☐ Arabe

☐ Autre(s),
préciser : _____

☐ Identification des langues parlées par le personnel (c.138) :

☐ Panneau d'information ☐ Badge porté par le personnel

Services annexes

Service de nettoyage des locaux d'habitation en fin de séjour ☐ en option (c.139) ☐ gratuit en 5*(c.140)

☐ Service de nettoyage des locaux d'habitation en fin de séjour
☐ Nettoyage en option pendant la durée du séjour (c.141)
☐ Equipement nécessaire pour nettoyer les sols (c.142)
☐ Equipement adapté aux types de sols (ex: un balai de lavage à frange avec seau et presse, aspirateur…), préciser :

☐ Fourniture du linge de lit et du linge de toilette (c.143)
☐ Lits faits à l'arrivée des clients, linge de toilette fourni (c.144)
☐ Service de réservation d'activités extérieures (c.145)
☐ Service de garderie pour enfants (c.146)

Service de restauration

Restaurant : ☐ géré par l'exploitant de la résidence ☐ géré par une autre société
☐ Présence d'un service de restauration (c.147)
☐ Présence de chaises hautes, rehausseurs (c.148)
☐ Si existence d'un restaurant : horaires de services affichés à l'entrée du restaurant (c.149)

3. Accessibilité et développement durable

Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite

☐ Les supports d'information (guide, web,...) renseignent sur l'accessibilité de l'établissement (c.150)
☐ Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap (par ex. note interne,...) (c.151)
☐ Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap (c.152)
☐ Mise à disposition d'une boucle magnétique (c.153)
☐ Mise à disposition d'un fauteuil roulant (c.154)
☐ Cartes clés avec repères tactiles (c.155)
☐ Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches (c.156)
☐ Mise à disposition de télécommande de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées (c.157)
☐ Installation de mains courantes dans tous les couloirs (c.158)

Environnement et développement durable

☐ Sensibilisation du personnel et des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie (c.159)
☐ Sensibilisation du personnel et des collaborateurs à la gestion économe de l'eau (c.160)
☐ Sensibilisation du personnel et des collaborateurs à la gestion économe des déchets (c.161)
☐ Sensibilisation des clients au respect des résidents vis-à-vis des nuisances sonores (c.162)
☐ Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable (c.163)
☐ Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable (c.164)
☐ Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets (c.165)
☐ Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie (c.166)
☐ Mesure(s) complémentaire(s) de réduction d'énergie (c.167)
☐ Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau (c.168)
☐ Mesure(s) complémentaire(s) de réduction de consommation d'eau (c.169)
☐ Le tri sélectif des déchets est effectué (c.170)
☐ Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement (c.171)
☐ Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique (c.172)

Précisions importantes relatives aux informations déclarées dans ce présent pré-diagnostic et dans le cadre d'une demande de classement d'une résidence de tourisme :

Nom de l'établissement **Responsable d'exploitation**

Déclare les informations fournies justes et sincères,

Fait à : **Date :**

Signature

ANNEXE III

MODÈLE DU RAPPORT DE CONTRÔLE À PRODUIRE PAR L'ORGANISME ÉVALUATEUR ACCRÉDITÉ

Le rapport de contrôle est à remettre par l'organisme évaluateur accrédité à l'exploitant d'une résidence sur support papier ainsi que sur support numérique dans une forme non modifiable et aux formats standards du marché.

ATTESTATION DE VISITE

Important : Cette présente page contient le logo Cofrac correspondant, dans les conditions définies d'usage de la marque Cofrac.

Etablissement : _____

Adresse : _____

Code postal : |_|_|_|_|_|_| Ville : _____

Tél. : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| Fax : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| E-mail : _____

Site internet : _____ Numéro de SIRET : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Classement actuel : ☐ Non classé ☐ 1* ☐ 2* ☐ 3* ☐ 4*

Catégorie de classement demandée : ☐ 1* ☐ 2* ☐ 3* ☐ 4* ☐ 5*

Par l'organisme évaluateur accrédité : _____

Date de délivrance de l'accréditation d'inspection pour le classement des résidences de tourisme : |_|_| |_|_| |_|_|_|_|

Rapport édité le : |_|_| |_|_| |_|_|_|_| Inspection réalisée le : |_|_| |_|_| |_|_|_|_|

Nb de points obligatoires atteints : |_|_|_|, soit |_|_|_| % du total à atteindre

Conformité du nombre de points total à atteindre : ☐ Oui ☐ Non

Nb de points à la carte atteints : |_|_|_| Conformité du nombre de points à la carte à atteindre : ☐ Oui ☐ Non

Avis de l'organisme évaluateur accrédité pour la catégorie de classement demandée :
☐ Favorable ☐ Défavorable

Nom de l'organisme évaluateur accrédité : _____

Déclare ces informations justes et sincères

Date : |_|_| |_|_| |_|_|_|_| Nom et signature du responsable de l'inspection :

PARTIE RÉSERVÉE À L'ADMINISTRATION

Accréditation effective de l'organisme à la date de la visite d'inspection : ☐ Oui ☐ Non
Avis de l'organisme évaluateur accrédité : ☐ Oui ☐ Non
Délai de présentation du dossier en préfecture respecté : ☐ Oui ☐ Non
Dossier complet : ☐ Oui ☐ Non
Si dossier incomplet, dossier retourné à l'exploitant le : |_|_| |_|_| |_|_|_|_|
Si pièces manquantes, les pièces à retourner sont :
☐ Le formulaire de demande de classement ☐ Le rapport de contrôle en format homologué
☐ La grille de contrôle en format homologué

Décision de l'administration sur la demande de classement effectuée
Le classement en |_| étoile(s) est ☐ attribué ☐ refusé à l'établissement
Date de l'arrêté : |_|_| |_|_| |_|_|_|_|

RAPPORT DÉTAILLÉ RENSEIGNÉ PAR L'ORGANISME ÉVALUATEUR ACCRÉDITÉ

1. L'Organisme évaluateur

Nom de l'organisme évaluateur : _____

Adresse : _____

Code postal : |_|_|_|_|_| Ville : _____

Tél. : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| Fax : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| Email : _____

Site internet : _____ Référent dossier : _____

2. Synthèse de la visite d'inspection

Critères « non applicables » pour l'établissement entraînant un changement des totaux obligatoires et « à la carte » à atteindre (cf. guide de contrôle du tableau de classement des résidences de tourisme)

Nb d'unités d'habitation total : |_|_|_|_| Nb de types d'unité d'habitation : |_|_|_|

Nb d'unités d'habitation à contrôler : |_|_|_| Nb d'unités d'habitation contrôlées : |_|_|_|

Motifs du non respect de l'échantillonnage des emplacements à contrôler :

Résultats de la visite d'inspection

Points obligatoires	
a) Nombre total de points obligatoires à respecter pour la catégorie demandée (tenant compte des cas particuliers et des critères non applicables)	
b) Nombre minimal de points obligatoires à respecter, 95 % de (a)	
c) Nombre de points obligatoires atteints	
Respect du seuil de nombre de points obligatoires à atteindre :	☐ Oui ☐ Non
d) Nombre de points obligatoires à compenser – *dans la limite de 5 % du total des points obligatoires à respecter* (coefficient 3), soit (a) – (c) *3 :	
Points à la carte	
e) Nombre total de points à la carte disponibles pour la catégorie demandée	
f) Nombre de points à la carte à respecter, soit 5%, 10 %, 20%, 30 %, 40 % respectivement pour les catégories 1, 2, 3, 4, 5* de (e)	
g) Nombre de points à la carte à atteindre : (d) + (f)	
h) Nombre de points à la carte atteints	
Respect du seuil de nombre de points à la carte à atteindre :	☐ Oui ☐ Non

ANNEXE IV
MODÈLE DE GRILLE DE CONTRÔLE

La présente annexe fournit les spécifications de la grille de contrôle qui correspond au rapport détaillé et complet de la visite d'inspection. La grille de contrôle doit être transmise par l'organisme évaluateur à la résidence de tourisme sur support papier ainsi que sur support numérique dans une forme non modifiable et aux formats standards du marché.
La forme doit respecter les spécifications fournies par la présente annexe. La version papier du rapport doit être signée de l'inspecteur et du représentant de la résidence

La grille de contrôle doit comprendre les données suivantes :

- Les données relatives aux informations générales
- Les données relatives au rapport détaillé d'inspection
- Les données relatives au résultat

Informations générales

Champs	Caractéristiques du champ
Nom de la résidence	**[format de saisie prédéfini : lettres majuscules sans tiret et sans accent]**
Raison sociale de la résidence	**[format de saisie prédéfini : lettres majuscules sans tiret et sans accent]**
Civilité du responsable d'exploitation	[format de saisie prédéfini : Madame / Mademoiselle / Monsieur]
Nom du responsable d'exploitation	[format de saisie prédéfini : lettres majuscules sans tiret et sans accent]
Adresse 1 de la résidence	[format : champ libre]
Adresse 2 de la résidence	[format : champ libre]
Code postal de la résidence	[format prédéfini : numérique uniquement]
Commune de la résidence	[format de saisie prédéfini : lettres majuscules sans tiret et sans accent]
Numéro SIRET	[format de saisie prédéfini : numérique – 14 cases]
Téléphone de la résidence	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement XX XX XX XX XX]
Fax de la résidence	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement XX XX XX XX XX]
Courriel de la résidence	[format de saisie prédéfini : lettres minuscules]
Site internet de la résidence ou du réseau	[format de saisie prédéfini : lettres minuscules]
Classement actuel	[format de saisie prédéfini : non classée, 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles]
Classement sollicité	[format de saisie prédéfini : 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles, 5 étoiles]
Date de la visite d'inspection	[format de saisie prédéfini : JJ/MM/AAAA]
Date d'émission du document	[format de saisie prédéfini : JJ/MM/AAAA]

Champs	Caractéristiques du champ
Nom de l'organisme évaluateur accrédité	**[format de saisie prédéfini : lettres majuscules sans tiret et sans accent]**
SIRET de l'organisme évaluateur accrédité	[format de saisie prédéfini : numérique - 14 cases]
Adresse 1 de l'organisme évaluateur accrédité	[format : champ libre]
Adresse 2 de l'organisme évaluateur accrédité	[format : champ libre]
Code postal de l'organisme évaluateur accrédité	[format prédéfini : numérique uniquement]
Commune de l'organisme évaluateur accrédité	[format de saisie prédéfini : lettres majuscules sans tiret et sans accent]
Téléphone de l'organisme évaluateur accrédité	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement XX XX XX XX XX]
Fax de l'organisme évaluateur accrédité	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement XX XX XX XX XX]
Courriel de l'organisme évaluateur accrédité	[format de saisie prédéfini : lettres minuscules]
Site internet de l'organisme évaluateur accrédité	[format de saisie prédéfini : lettres minuscules]
Civilité de l'inspecteur	[format de saisie prédéfini : Madame / Mademoiselle / Monsieur]
Nom de l'inspecteur	[format de saisie prédéfini : lettres majuscules sans tiret et sans accent]

Champs	Caractéristiques du champ
Nombre d'unités d'habitation total	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement XXXX]
Nombre de types d'unités d'habitation	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement XXXX]
Nombre d'unités d'habitation à contrôler	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement XX]
Nombre d'unités d'habitation contrôlées	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement XX]
Informations et justifications sur le différentiel d'unités d'habitation contrôlées avec l'échantillonnage initial	[format de saisie prédéfini : champ texte libre]
Autres informations et justifications sur ce qui n'a pas été réalisé par rapport au travail initialement prévu	[format de saisie prédéfini : champ texte libre]
Tout ou partie du travail d'inspection a-t-il été sous-traité ?	[format de saisie prédéfini : Oui / Non]
Si oui, préciser les motifs :	[format de saisie prédéfini : champ texte libre]
Si oui, nom du sous-traitant :	[format de saisie prédéfini : champ texte libre]

Le rapport détaillé d'inspection

Le rapport détaillé d'inspection devra mentionner les champs suivants dans l'ordre où les critères sont présentés dans le tableau de classement figurant en annexe 1 du présent arrêté.
Il correspond au tableau de classement de la catégorie demandée par l'établissement.
Les critères ayant fait l'objet d'une validation sous-traitée doivent être signalés dans le champ « commentaires » du tableau de classement présenté ci-après par la mention « validation sous-traitée ».

N° du critère	Intitulé du critère	Catégorie de classement	Statut du critère pour la catégorie	Nb de points affectés	Validation du critère	Nb de points obtenus	Note moyenne Etat / propreté (quand existant)	Surfaces relevées	Commentaires
Cf texte de l'annexe x	Cf texte de l'annexe x	1, 2, 3, 4 ou 5*	Obligatoire Optionnel Non Applicable	1 à 5	Oui / Non / NA (1)				Champ libre (2)

(1) NA : non applicable – (2) Le champ commentaire peut faire référence à un document tiers (justification de validation du critère, justification détaillée d'une non-conformité, photo, justification d'exemption...)

Les résultats

Points obligatoires	
a) Nombre total de points obligatoires à respecter pour la catégorie demandée (tenant compte des cas particuliers et des critères non applicables)	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
b) Nombre minimal de points obligatoires à respecter, 95 % de (a)	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
c) Nombre de points obligatoires atteints	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
Respect du seuil de nombre de points obligatoires à atteindre :	[format de saisie prédéfini : oui / non]
d) Nombre de points obligatoires à compenser – ***dans la limite de 5 % du total des points obligatoires à respecter*** **(coefficient 3), soit (a) – (c) *3 :**	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
Points à la carte	
e) Nombre total de points à la carte disponibles pour la catégorie demandée	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
f) Nombre de points à la carte à respecter, soit 5%, 10 %, 20%, 30 %, 40 % respectivement pour les catégories 1, 2, 3, 4, 5* de (e)	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
g) Nombre de points à la carte à atteindre : (d) + (f)	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
h) Nombre de points à la carte atteints	[format de saisie prédéfini : numérique uniquement]
Respect du seuil de nombre de points à la carte à atteindre :	[format de saisie prédéfini : oui / non]